COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

LINGUISTIC AUDIT
ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE
"J" AND "L" DIVISIONS
FEBRUARY 1985

TABLE OF CONTENTS

PAGE

FOREWORD

"J" DIVISION

I. ORGANIZATION AND ACTIVITIES 1

II. SUMMARY OF OBSERVATIONS 1

III. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS 2

A. ADMINISTRATION OF OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME 2

B. LANGUAGE TRAINING AND TESTS 4

C. LANGUAGE OF SERVICE 4

D. LANGUAGE OF WORK 7

E. EQUITABLE PARTICIPATION 11

IV. LIST OF RECOMMENDATIONS 13

"L" DIVISION

		PAGE
I.	ORGANIZATION AND ACTIVITIES	16
II.	SUMMARY OF OBSERVATIONS	16
III.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	17
	A. ADMINISTRATION OF OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME	17
	B. LANGUAGE TRAINING	18
	C. LANGUAGE OF SERVICE	19
	D. LANGUAGE OF WORK	21
	E. EQUITABLE PARTICIPATION	22
IV.	LIST OF RECOMMENDATIONS	22

FOREWORD

Towards the end of summer of 1983, as part of its regular programme of evaluation of federal departments and agencies, the Office of the Commissioner of Official Languages undertook a linguistic audit of the Royal Canadian Mounted Police for New Brunswick and Prince Edward Island.

The purpose of the audit was to determine the degree to which the RCMP was complying with the Official Languages Act in these two provinces, by examining its official languages guidelines and control mechanisms, its provision of services to the public, the language of work of its members and civilian employees, and the participation of both language groups.

The audit team conducted approximately 65 interviews with members and civilians in the four sub-division offices in New Brunswick and in four of the eight detachments on Prince Edward Island. The report outlines the major observations made as a result of the interviews and through an analysis of relevant documentation. The audit is divided into two sections: the first concerns New Brunswick, and the second, Prince Edward Island.

The members of the audit team would like to express their appreciation to the RCMP, both at Headquarters and at those detachments visited, for their co-operation.

"J" DIVISION

I. ORGANIZATION AND ACTIVITIES

"J" Division is responsible for the whole of New Brunswick and handles all police duties, both federal and provincial, including traffic functions. At the end of 1983, there were 544 police personnel and 104 public servants in the Division. The staff is divided into about forty detachments under four sub-divisions: Fredericton, where divisional headquarters is located, Moncton, Bathurst and Grand Falls.

II. SUMMARY OF OBSERVATIONS

The audit demonstrated that "J" Division is paying increasing attention to the question of official languages, especially with respect to service to the public. It should, however, develop a more coherent plan incorporating, among other things, more specific objectives with respect to equitable participation and language of work. It should also establish more rigorous controls to ensure that its objectives are reached.

The Division is competent in the two languages. Forty-two per cent of the police officers and thirty per cent of the public servants are bilingual.

The RCMP is able to offer services of equal quality to the two linguistic communities in the cities with a majority or concentration of Francophones, such as Edmundston, Shippegan, Caraquet and Bathurst. The situation is not as good in places with extensive Anglophone populations, such as Fredericton, Oromocto and Newcastle. It is especially with respect to reception services in the office and on the telephone that the

situation leaves something to be desired. These services are usually provided by municipal employees under an agreement between the RCMP and the municipalities. The RCMP does not do enough to encourage the municipalities to supply it with bilingual employees, and virtually nothing is done to monitor these aspects of service to the public.

French is slowly gaining ground in the division's main office in Fredericton, thanks to management's commitment to this matter. Unfortunately, this has not percolated through to the offices of the sub-divisions and detachments. English predominates in internal communications, even in detachments where most of the officers are Francophones, as in Shippegan and Edmundston. This can be accounted for in some cases by the unilingualism of supervisors or co-workers and in other cases by tradition. Most of the time, communications between divisional headquarters, the sub-divisions and the detachments take place in English only. Furthermore, central services and professional training courses are often given in English only.

Overall participation of the two groups is fairly well-balanced within the division. However, Francophones are under-represented at intermediate levels, and little attention is paid to the principle of balanced representation in the assignment of personnel.

III. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. ADMINISTRATION OF OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

The objectives of "J" Division with respect to official languages are defined in the 1982-83 plan. The objectives concerning service to the public, language of work, the improvement of employees' bilingual capacity and information provided to

personnel are clearly stated. However, equitable participation is ignored in the plan and no mention is made of objectives in this regard.

Some "J" Division detachments, for example Bathurst and Shippegan, periodically issue written reminders of the RCMP's obligations toward the public. Nevertheless in the detachments we visited, there is no systematic control mechanism as such for implementation of the plan and the policy.

We therefore recommend that the RCMP:

1. **set up more accurate control mechanisms in "J" Division for the implementation of the official languages programme.**

Generally speaking, employees were poorly or insufficiently informed about official languages. The members understood their responsibilities toward the public, but their knowledge of the programme ended there. For example, they knew little about their rights concerning language of work. Surprisingly enough, the officers did not attribute this state of affairs to a lack of information on the subject, but blamed it on the length and complexity of the bulletins they were issued. It seemed to us that one had to be a specialist in the area to understand the contents properly.

We therefore recommend that the RCMP:

2. **provide its employees with a concise summary of their rights and obligations under the Official Languages Act and ensure that its contents are noted by all concerned.**

It should be mentioned that the appointment of a new bilingual commanding officer to "J" Division promises closer monitoring both of the systematic implementation of the plan and of equality in the use of the two official languages in the everyday work of this division.

B. LANGUAGE TRAINING AND TESTS

In New Brunswick, the RCMP's policy is to provide language training only to those employees with the potential to attain C level or better. At the time of our visit, fifteen police personnel were taking full-time courses and twelve part-time; one other was in advanced training. Two public servants were taking part-time courses.

We examined the means that the RCMP makes available to its employees to encourage them to improve their second-language skills. Apart from the glossary for use in establishing first contact with the public and the directives on the subject, there is no other support. Nor is anything anticipated in this regard, even within the detachments, where the environment is most favourable for practising one's second language. We feel that the RCMP can do more to motivate its members to use their second language at work.

C. LANGUAGE OF SERVICE

The population of New Brunswick is about 700,000. The territory in which the RCMP provides provincial and municipal police services, as well as fulfilling its other duties, includes 400,000, of whom 40% are Francophone. Given the linguistic make-up of the territory it serves, the RCMP has identified a

major percentage of its police-officer positions - almost 70% (350 of 506) - as bilingual. Almost 65% of these positions have bilingual incumbents. Among the civilian personnel, 47% of the positions are bilingual (53 of 133), and more than two-thirds of these have bilingual incumbents.

Almost 95% of the RCMP's bilingual positions in New Brunswick require an intermediate level of knowledge of the second language. The others require an advanced level. From our observations, we believe it would benefit the RCMP to raise the requirements of some positions. Given the needs related to service to the public and language of work, C level should be required, for example, in division commanding officer positions and for the positions of those in charge of sub-divisions and detachments located in regions with a concentration of Francophones.

We therefore recommend that the RCMP:

3. **raise the linguistic requirements for senior positions in the Division and in detachments located in regions with a major proportion of Francophones, to better meet the needs of the public and language-of-work requirements.**

We noted that the RCMP was generally able to serve the public adequately in both languages in those cities which are mostly Francophone, such as Edmundston, Shippegan, Caraquet and Grand Falls and in regional municipalities with a large Francophone population such as Campbellton and Bathurst.

However, the situation was different in predominantly Anglophone regions. We noted for example that reception and telephone services were in English only, with unilingual employees assigned to these duties. This situation existed in places such as Newcastle, the sub-division offices in Moncton and Fredericton and

in the Fredericton and Oromocto detachments. Moreover, the latter detachment serves a considerable Francophone population because of the Canadian Forces Base in Gagetown.

Using a glossary provided by the RCMP, unilingual receptionists are supposed, in the first instance, to greet the public in the two languages and secondly, to put the caller in touch with a bilingual employee.

The problems of unilingual reception and telephone services are found especially in centres where the RCMP serves as the municipal police force.

Under the terms of an agreement, these municipalities are required to provide the RCMP with support staff at their own expense. Unfortunately, this agreement does not require these employees to be bilingual. We feel that the RCMP should require municipal authorities to provide it with people capable of expressing themselves satisfactorily in both languages or, at the very least, of abiding by the rules established for reception and service.

We therefore recommend that the RCMP:

4. take the necessary steps to ensure continuous bilingual telephone and reception service in all of the "J" Division offices,

i) by issuing specific directives on the procedures to follow in order to ensure that service is spontaneously offered in both languages; and

ii) by setting up appropriate control mechanisms to ensure that all employees responsible for initial contact with the public abide by the established requirements concerning reception and service.

The RCMP can conduct criminal and other investigations both languages. Occasionally, in order to meet the needs of a specific investigation, bilingual employees may be called back from leave.

In written communications with members of the public, the RCMP uses the correspondent's official language. Whenever necessary, the translation services at divisional headquarters are used.

However, there are few instances at RCMP offices in New Brunswick where performance with respect to signage is beyond reproach. In the detachments, we found here and there a poster, a notice or sign, and even a commemorative plaque all in English only. The RCMP should correct these weaknesses without delay.

We therefore recommend that the RCMP:

5. **ensure that all notices, posters and inscriptions including makeshift notices, illustrated texts and inscriptions on commemorative plaques, are in both languages.**

D. LANGUAGE OF WORK

On the whole, the RCMP makes a serious effort to increase the use of French as a language of work in New Brunswick. At divisional headquarters in Fredericton, directives periodically remind employees of their right, for example to draft reports, to participate in meetings and have their performance appraisals prepared in the official language of their choice. According to the information gathered, French is beginning to be used more regularly, especially during meetings and for the preparation of reports.

Within the detachments English is most often used, even when the office consists largely of Francophone officers, as in Shippegan and Edmundston. Almost everywhere Francophones choose to write their reports in English because, according to them, they do not want to miss the chance to improve their knowledge of the language. However, many of these same Francophones noted that their French was deteriorating because they were constantly working in English. They were reluctant to blame anyone for this and pointed out that the cause lay in habits acquired over the years. A number of bilingual Anglophones have also expressed a desire to use French more in their internal communications. The example has to be set by divisional headquarters and the detachment commanders themselves.

We therefore recommend that the RCMP:

6. **by means of written reminders and periodic reports, urge its Anglophone members with B-level second-language skills to use their French at work and encourage its Francophone members to make greater use of their language, especially in written communications.**

We noted that divisional headquarters in Fredericton, in spite of its expressed intention to respect its own policy, sometimes neglects to prepare its internal notices in both languages. Except for documents from National Headquarters in Ottawa, which are usually in both languages, verbal and written communications between divisional headquarters and the sub-divisions and between the sub-divisions and the detachments are usually in English. In several places, Bathurst for example, most of the communications received from Fredericton are in English, on the grounds that "everybody understands English" or that it "saves time". At the detachments in Moncton and Campbellton, we noted that the information received from the telecommunications centre in Moncton as a rule was in English only.

We therefore recommend that the RCMP:

7. **ensure that written interoffice communications are drafted in both languages in the following situations:**

   a) **between divisional headquarters and the sub-divisions or detachments; and**

   b) **between sub-divisions and detachments.**

We discovered problems concerning supervision both at divisional headquarters and in the detachments. Although at divisional headquarters 3 of the 6 operations sectors (administration and personnel, auditing and the administrative office) have bilingual supervision, the other 3 sectors (finance, criminal investigations and records management) do not.

In the detachments there are many cases of unilingual English supervision. Of the 14 detachments of the Moncton sub-division, only 2 have bilingual supervisors. However, 119 of the 136 employees are bilingual. In Newcastle, one of the largest detachments in the province, 13 of the 22 officers are bilingual, but 3 of the 4 supervisors are unilingual. At the telecommunications centre in Moncton, the 7 bilingual employees are supervised in English only.

We therefore recommend that the RCMP:

8. **establish a plan in the four sub-divisions for the Priority-I staffing of supervisory positions where the incumbents do not meet the language requirements of the positions.**

With respect to performance appraisals, those in charge of administrative and personnel services at divisional headquarters said that 25 out of a possible 200 appraisals were prepared in French in 1983. Since the figures for the preceding year were not available, we could not determine whether any progress had been made. It seemed to us that divisional headquarters should keep comparative data on this easily quantifiable aspect.

We therefore recommend that the RCMP:

9. **keep account of performance appraisals according to language to ensure that the members of each language group are evaluated in the official language of their choice.**

The central services at Headquarters, such as personnel, administration and finance, are not always offered in French. This situation seems to result more from a lack of attention than from a shortage of bilingual staff. These sectors usually have a good bilingual capacity.

The audit team also discovered that professional training courses on, for example, radar, arson, the use of the breathalyzer and first aid are offered in English only, even in detachments with a Francophone majority.

Furthermore, according to the information gathered, care is not always taken to respect the language of the candidate during selection interviews. More often than not, Francophones are interviewed in English.

We therefore recommend that the RCMP:

10. a) **actively offer all central services in both official languages;**

    b) **ensure that staff training and development courses are offered in both languages; and**

c) **ensure that selection committees respect the preferred official language of the candidates during interviews.**

To the RCMP's credit it should be noted that in Fredericton, there is a unit in which the language of work is French. The team of divers works to a large extent in this language, with the full agreement of the supervisor, who is a unilingual Anglophone. The 12 Francophones and 2 Anglophones who work there are all bilingual and prepare their reports and internal correspondence and hold their meetings in French. The immediate supervisor of the team, a bilingual Francophone, prepares all appraisals in French, the official language chosen by his employees.

Lastly, some "J" Division detachments, such as Edmundston, often receive in English only the documents and information sent on a regular basis by the RCMP's Canadian Police Information Centre in Ottawa. Since this Centre as such is not the subject of the present audit, the Official Languages Directorate at National Headquarters could examine this situation and require the necessary changes to be made.

E. EQUITABLE PARTICIPATION

The 1982-83 "J" Division annual plan does not contain any provision concerning equitable participation of the two official language groups. Moreover, no mention is made of this matter in "J" Division's official languages update of August 19, 1983. Senior management and the managers of "J" Division do not accord much importance to the question of equitable participation. Few of the police personnel are even aware of expression "equitable participation".

The following table gives data on the participation of both language groups within "J" Division, according to rank and sub-division.

M E M B E R S

	Divisional Headquarters		Fredericton		Grand Falls		Moncton		Bathurst		Total		Total
Classification	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	
Chief Superintendent		1 (100%)										1 (100%)	1
Superintendent	1 (50%)	1 (50%)									1 (50%)	1 (50%)	2
Inspectors	6 (85,9%)	1 (14,3%)	1 (100%)		1 (100%)			1 (100%)	1 (100%)		9 (81,8%)	2 (18,2%)	11
Staff Sergeants	11 (84,6%)	2 (15,4%)	3 (100%)				1 (33,3%)	2 (66,7%)	4 (100%)		21 (84%)	4 (16%)	25
Sergeants	19 (90.5%)	2 (9,5%)	9 (90%)	1 (10%)	3 (60%)	2 (40%)	10 (100%)		6 (66,7%)	3 (33,3%)	47 (85,5%)	8 (14,5%)	55
Corporals	19 (82,6%)	4 (17,4%)	21 (91,3%)	2 (8,7%)	7 (87,5%)	1 (12,5%)	9 (47,4%)	10 (52,6%)	8 (47,1%)	9 (52,9%)	64 (71,1%)	26 (28,9%)	90
Constables	2 (66%)	2 (66%)	40 (44%)	51 (56%)	15 (29,5%)	33 (60,5%)	23 (44%)	41 (54%)	39 (48,7%)	41 (51,3%)	132 (45,5%)	158 (54,5%)	290
Civilian Members	2 (50%)	2 (50%)	8 (88,9%)	1 (11,1%)			3 (50%)	3 (50%)			15 (65,2%)	8 (34,8%)	23
Special Constables	2 (100%)				1 (100%)		2 (33,3%)	4 (66,7%)	1 (100%)		6 (60%)	4 (40%)	10
TOTAL	63 (80,8%)	15 (19,2%)	84 (68,4%)	55 (39,6%)	27 (51%)	26 (49%)	62 (49,6%)	63 (50,4%)	59 (52,7%)	53 (47,3%)	295 (58,2%)	212 (41,8%)	507 (100%)

PUBLIC SERVANTS

Divisional Headquarters		Fredericton		Grand Falls		Moncton		Bathurst		Total		Total
Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	
37 (28,7%)	10 (21,3%)	16 (100%)	0	4 (44,4%)	5 (55,6%)	7 (58,3%)	5 (41,7%)	2 (16,7%)	10 (83,3%)	66 (68,8%)	30 (31,2%)	193

It is clear from the data that overall participation of the two language groups among police personnel amounts to 62% Anglophone and 38% Francophone. The percentage of Francophones at the intermediate levels breaks down as follows: 18% of inspectors, 16% of staff sergeants and 14.5% of sergeants. This situation should improve over the next few years, due to the fact that Francophones make up more than 50% of the constables (158 of 290). Nevertheless, it would be useful for the RCMP to set objectives and periodically examine the situation.

We therefore recommend that the RCMP:

11. **establish a participation plan for the two language groups within "J" Division that would contain objectives in this area and steps to attain them.**

IV. LIST OF RECOMMENDATIONS

For convenience, we repeat here the recommendations made in this report, grouped according to the four main themes of the audit.

A. ADMINISTRATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

We therefore recommend that the RCMP:

1. **set up more accurate control mechanisms in "J" Division for the implementation of the official languages programme.**

2. **provide its employees with a concise summary of their rights and obligations under the Official Languages Act and ensure that its contents are noted by all concerned.**

B. LANGUAGE OF SERVICE

We therefore recommend that the RCMP:

3. raise the linguistic requirements for senior positions in the Division and in detachments located in regions with a major proportion of Francophones, to better meet the needs of the public and language-of-work requirements.

4. take the necessary steps to ensure continuous bilingual telephone and reception service in all of the "J" Division offices,

   i) by issuing specific directives on the procedures to follow in order to ensure that service is spontaneously offered in both languages; and

   ii) by setting up appropriate control mechanisms to ensure that all employees responsible for initial contact with the public abide by the established requirements concerning reception and service.

5. ensure that all notices, posters and inscriptions, including makeshift notices, illustrated texts and inscriptions on commemorative plaques, are in both languages.

C. LANGUAGE OF WORK

We therefore recommend that the RCMP:

6. by means of written reminders and periodic reports, urge its Anglophone members with B-level second-language skills to use their French at work and encourage its Francophone members to make greater use of their language, especially in written communications.

7. ensure that written interoffice communications are drafted in both languages in the following situations:

   a) between divisional headquarters and the sub-divisions or detachments; and

   b) between sub-divisions and detachments.

8. establish a plan in the four sub-divisions for the Priority-I staffing of supervisory positions where the incumbents do not meet the language requirements of the positions.

9. keep account of performance appraisals according to language to ensure that the members of each language group are evaluated in the official language of their choice.

10. a) actively offer all central services in both official languages;

    b) ensure that staff training and development courses are offered in both languages; and

    c) ensure that selection committees respect the preferred official language of the candidates during interviews.

D. EQUITABLE PARTICIPATION

We therefore recommend that the RCMP:

11. establish a participation plan for the two language groups within "J" Division that would contain objectives in this area and steps to attain them.

"L" DIVISION

I. ORGANIZATION AND ACTIVITIES

"L" Division is responsible for the whole of Prince Edward Island and has 151 employees: 128 police personnel and 23 public servants. The Division consists of eight detachments: Charlottetown, where divisional headquarters is located, Summerside, Souris, Alberton, Borden, Parkdale, Sherwood and Montague. Unlike "J" Division in New Brunswick, "L" Division does not staff its own police officer positions. This is the responsibility of "H" Division (Nova Scotia), headquartered in Halifax. In keeping with the unit bilingual complement concept (U.B.C.), the RCMP maintains a bilingual capability in five of the Island's eight detachment.

II. SUMMARY OF OBSERVATIONS

Our audit demonstrated that "L" Division does not take official languages matters as seriously as it should. Although the Division has established certain objectives in this respect, many have not been implemented. Also, control mechanisms to evaluate official languages progress have not been established. There is also a need to increase employee awareness of their obligations in serving the public.

Our audit also demonstrated that bilingual capability is limited among both police officers and public servants. The demand for services in French is weak, but very little is done to inform the Francophone population of the availability of services in French.

English is the sole language of work on the Island, in keeping with RCMP policy in this respect.

III. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. ADMINISTRATION OF OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

The objectives of "L" Division with respect to official languages are defined in the 1982-83 plan. Although objectives were clearly stated, those responsible for implementation were not always designated. Moreover, certain objectives such as employee information, the implementation of unit bilingual complements and the establishment of continuing contacts with Francophones associations had not yet been attained, in spite of established deadlines.

We therefore recommend that the RCMP:

1. **more clearly designate those responsible for implementation of the objectives for "L" Division.**

The control mechanisms established in the "L" Division plan are rather vague. The official languages co-ordinator is responsible for their application, but he did not have enough time to carry out the normal controls and had a limited knowledge of the plan. His role had not been clearly set out. Several of those interviewed did not know the identity of the incumbent - a unilingual Anglophone - or that the position even existed.

We therefore recommend that the RCMP:

2. **a) set up more accurate control mechanisms in "L" Division for the implementation of the official languages programme; and**

b) define more clearly the role and duties of the "L" Division official languages co-ordinator.

Generally speaking, the employees were poorly or insufficiently informed about official languages. For example, a number of employees interviewed did not understand the reasoning behind certain official languages directives, such as the concept of an active offer of service to the public or the measures to take in the absence of bilingual employees.

We therefore recommend that the RCMP:

3. provide its employees with a concise summary of their obligations under the Official Languages Act and ensure that its contents are noted by all concerned.

B. LANGUAGE TRAINING

"L" Division had no police personnel taking full-time courses, but eight were enrolled in part-time courses and six others were going to start part-time training during 1984. No language training was anticipated for the division's public servants. It was emphasized that the conditions in which language training was offered to employees in no way encouraged them to make serious and sustained efforts to learn the second language. They noted that the work environment offered little incentive for learning French, since this language is not used in "L" Division offices.

C. LANGUAGE OF SERVICE

Under the criteria defined in an administrative bulletin of January 17, 1983, the RCMP offers services in both languages whenever:

1) the linguistic minority represents at least 3% of the local population;

2) there is a local concentration of at least 500 people from the linguistic minority;

3) there is a demand for services from the travelling public in airports, on the Trans-Canada Highway and on other main thoroughfares and in national parks and ferry terminals.

According to the latest federal census, Prince Edward Island has a population of 115,000, with some 6,000 Acadians representing 5% of the population. According to those interviewed, the demand for services in French is limited. However, they recognize that it increases somewhat in the national and provincial parks during the summer months because of the influx of Francophone tourists. It should be noted that the RCMP in no way indicates in its offices that it is able to serve the public in both languages.

Consistent with its unit bilingual complement (UBC) concept, the RCMP plans to maintain the following bilingual staff in five of the eight detachments on the Island:

	POLICE PERSONNEL	UBCs FILLED	PUBLIC SERVANTS
Alberton	4	2	1
Borden	1	0	
Charlottetown	2	3	
Souris	1	1	
Summerside	4	2	1
TOTAL	12	8	2

At the time of our audit, there were only 8 bilingual police officers and 2 bilingual public servants on P.E.I. Unfortunately the number of bilingual police officers dropped to 6 in August 1984, but rose to 8 at the beginning of 1985. There is especially room for improvement at the Borden detachment where no bilingual officer has been assigned over the past two years.

Telephone and reception service was in English only at the various detachments and at divisional headquarters, despite the fact that an administrative bulletin dated July 1983 had explained the procedures to follow to ensure service in both languages.

We therefore recommend that the RCMP:

4. remind "L" Division staff of the procedures to follow for reception of and service to the public in both languages.

With respect to written communications with the public, Francophone officers are asked to write, or to translate short documents received from outside of the province, in most cases from Quebec.

The few brochures available on the display units in the offices are published in both languages and come from National Headquarters in Ottawa.

Service offered in the field by police officers is only to a slight extent available in both languages and improvements should be made. Technical arrangements to ensure bilingual service in the patrol cars and in distant detachments are in place. They involve reaching a bilingual officer through the RCMP telecommunications system; the waiting period is not more than two minutes. As is the practice in Nova Scotia, this service could be improved by the use of short bilingual messages in patrol cars, which are taped for motorists with whom police officers have

to communicate. When one considers the small number of bilingual employees and the staff necessary to provide 24-hour, 7 day-a-week service, the ability of the Division to provide bilingual service becomes hypothetical at times.

Signs and building directories at the entrances to RCMP offices are bilingual in most cases. Within the offices, however, bilingual signs are the exception rather than the rule. Finally, it should be mentioned that although the van used to give the breathalyzer tests on the Island belongs to the RCMP, it is identified in English only.

We therefore recommend that the RCMP:

5. a) ensure that all signs and notices inside and outside its offices are in both languages;

b) ensure that its highway patrol offers its services more actively in both languages by providing for appropriate recordings in the language of the minority; and

c) assign more bilingual police personnel to assure availability of service in French.

D. LANGUAGE OF WORK

In "L" Division, English is the only language of work. This applies to both verbal and written communications. French is used very rarely, only for example, when a request for information is received from "C" Division (Quebec) or from one of the French groups on the Island.

Although this situation is in keeping with RCMP policy, we feel that the RCMP could nonetheless make arrangements to offer a limited number of services in French to its French-speaking officers.

For example, "L" Division could make arrangements with other divisions, such as the Quebec Division, for those Francophones who may request to take courses in French.

We therefore recommend that the RCMP:

6. make the necessary arrangements to ensure that its Francophone employees have access to professional training in French.

E. EQUITABLE PARTICIPATION

"L" Division has 128 (94%) Anglophones and eight (6%) Francophones. The latter are constables. On the other hand, of the twenty-three public servants, only one (4%) is Francophone.

As previously mentioned in this report, the responsibility for staffing positions within "L" Division is that of "H" Division (Nova Scotia). No reference is made in the official languages plan with respect to the equitable participation of both language groups. Although the percentage of francophones among officers and civilan employees more or less reflects the percentage of the population, the RCMP should set objectives to ensure that this situation is maintained.

IV. LIST OF RECOMMENDATIONS

For convenience, we repeat here the recommendations made in this report, grouped according to the main themes of the audit.

A. ADMINISTRATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

We therefore recommend that the RCMP:

1. more clearly designate those responsible for implementation of the objectives for "L" Division.

2. a) set up more accurate control mechanisms in "L" Division for the implementation of the official languages programme; and

   b) define more clearly the role and duties of the "L" Division official languages co-ordinator.

3. provide its employees with a concise summary of their obligations under the Official Languages Act and ensure that its contents are noted by all concerned.

B. LANGUAGE OF SERVICE

We therefore recommend that the RCMP:

4. remind "L" Division staff of the procedures to follow for reception of and service to the public in both languages.

5. a) ensure that all signs and notices inside and outside its offices are in both languages;

   b) ensure that its highway patrol offers its services more actively in both languages by providing for appropriate recordings in the language of the minority; and

   c) assign more bilingual police personnel to assure availability of service in French.

C. LANGUAGE OF WORK

6. make the necessary arrangements to ensure that its Francophone employees have access to professional training in French.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

DIVISIONS "J" ET "L"

FÉVRIER 1985

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

INTRODUCTION

DIVISION "J"

I. ORGANISATION ET MANDAT 3

II. RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS 3

III. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS 4

A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES 4

B. FORMATION LINGUISTIQUE ET TESTS 6

C. LANGUE DE SERVICE 7

D. LANGUE DE TRAVAIL 9

E. PARTICIPATION ÉQUITABLE 14

IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS 16

DIVISION "L"

		PAGE
I.	ORGANISATION ET MANDAT	20
II.	RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS	20
III.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	21
	A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	21
	B. FORMATION LINGUISTIQUE	22
	C. LANGUE DE SERVICE	23
	D. LANGUE DE TRAVAIL	26
	E. PARTICIPATION ÉQUITABLE	27
IV.	LISTE DES RECOMMANDATIONS	28

INTRODUCTION

A la fin de l'été 1983, dans le cadre des vérifications menées périodiquement au sein des ministères et organismes du gouvernement fédéral, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué une vérification linguistique des bureaux de la Gendarmerie royale du Canada au Nouveau-Brunswick et à l'Ile-du-Prince-Édouard.

Cette vérification avait pour objet d'établir dans quelle mesure la Gendarmerie se conforme aux exigences de la Loi sur les langues officielles dans ces deux provinces. L'enquête a porté sur quatre thèmes principaux: la gestion du programme des langues officielles, le service au public, la langue de travail et la participation équitable.

L'équipe de vérification a effectué environ 65 entrevues avec des membres policiers et civils répartis dans les bureaux divisionnaires, dans les quatre sous-divisions du Nouveau-Brunswick et dans quatre des huit détachements de l'Ile-du-Prince-Édouard. Les observations et recommandations du présent rapport sont fondées sur les renseignements recueillis au cours de ces entrevues et sur l'analyse de documents et données statistiques de cet organisme. Le rapport se divise en deux parties, la première portant sur le Nouveau-Brunswick et l'autre sur l'Ile-du-Prince-Édouard.

.../2

Nous tenons à remercier la direction de la Gendarmerie et le personnel des différents bureaux visités de leur accueil et de leur collaboration.

DIVISION "J"

I. ORGANISATION ET MANDAT

La Division J, qui correspond à tout le territoire du Nouveau-Brunswick, s'occupe de toutes les fonctions policières, tant de juridiction fédérale que provinciale, y compris la circulation routière. A la fin de 1983, il y avait, dans la Division, 544 policiers et 104 fonctionnaires. Les effectifs sont regroupés dans une quarantaine de détachements qui sont rattachés à quatre sous-divisions, soit Fredericton - où se trouve également la Direction divisionnaire - Moncton, Bathurst et Grand-Sault.

II. RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS

La vérification a permis de constater que la Division J se soucie de plus en plus de la question des langues officielles notamment en ce qui concerne le service au public. Il faudrait cependant qu'elle se donne un plan plus articulé qui comprendrait, entre autres, des objectifs plus précis en matière de participation équitable et de langue de travail. Elle devrait également exercer des contrôles plus rigoureux, si elle veut s'assurer que ses objectifs sont atteints.

La Division possède une compétence dans les deux langues. Ainsi 42% des policiers sont bilingues, alors que cette proportion s'établit à 30% chez les fonctionnaires. La GRC est en mesure d'offrir des services de qualité égale aux deux communautés linguistiques dans les villes où l'on trouve une majorité ou une concentration francophone, comme à Edmundston, Shippegan, Caraquet et Bathurst. La situation est moins bonne dans les endroits largement anglophones comme Fredericton, Oromocto et Newcastle. Ce sont surtout l'accueil au bureau même et la réception

téléphonique qui laissent à désirer. Ces services sont la plupart du temps assurés par des employés municipaux en vertu d'ententes entre la GRC et les municipalités; la GRC n'incite pas suffisamment les municipalités à lui fournir des employés bilingues et les contrôles à l'égard des pratiques concernant ces aspects du service au public sont quasi inexistants.

Le français gagne lentement du terrain au bureau principal de la Division à Fredericton, grâce à l'engagement de la direction en ce sens. Malheureusement, cet élan ne s'est pas fait sentir dans les bureaux des sous-divisions et des détachements. L'anglais prédomine dans les communications internes, même dans les détachements composés principalement d'agents francophones, comme à Shippegan et Edmundston. Cette situation est attribuable dans certains cas à l'unilinguisme des superviseurs ou des collègues de travail et, dans d'autres, à la tradition. Les communications entre le quartier général divisionnaire, les sous-divisions et les détachements ont lieu en anglais seulement la plupart du temps. En outre, les services centraux et les cours de formation professionnelle sont souvent offerts en anglais seulement.

La participation globale des deux groupes est assez bien équilibrée au sein de la Division. Les francophones sont toutefois sous-représentés aux échelons intermédiaires et l'on tient peu compte du principe de représentation équilibrée dans l'affectation du personnel.

III. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Les objectifs de la Division J en matière de langues officielles sont définis dans le Plan pour l'année 1982-1983. Les objectifs concernant le service au public, la langue de travail,

l'amélioration du bilinguisme des employés et l'information à fournir au personnel y étaient clairement énoncés. Cependant, on a passé sous silence la participation équitable.

Certains détachements de la Division, Bathurst et Shippegan par exemple, font périodiquement des rappels écrits relativement aux obligations de la Gendarmerie envers le public. Toutefois, dans les détachements que nous avons visités, il n'existe pas comme tel de mécanisme de contrôle systématique de la mise en oeuvre du plan et de la politique.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

1. **de mettre en place dans la Division J des mécanismes de contrôle plus précis de la mise en oeuvre du programme des langues officielles.**

De façon générale, les employés étaient mal ou insuffisamment informés en matière de langues officielles. Les membres connaissaient leurs responsabilités envers le public, mais leur connaissance du programme s'arrêtait là. Ils étaient par exemple peu au courant de leurs droits en matière de langue de travail. Aussi surprenant que cela puisse paraître, les agents n'attribuaient pas cet état de choses à un manque d'information sur le sujet. Ils déploraient plutôt la longueur et la complexité des bulletins diffusés à leur intention. Il nous a paru qu'il fallait être un spécialiste du domaine pour pouvoir en saisir adéquatement le contenu.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

2. **de fournir aux employés, sous forme de résumé concis, des renseignements sur leurs obligations et leurs droits découlant de la Loi sur les langues officielles et de s'assurer que tous les employés en prennent connaissance.**

Fait à noter, la nomination d'un nouveau commandant (bilingue) à la Division J peut laisser croire qu'on veillera de plus près à la mise en oeuvre systématique du plan et à l'égalité d'usage des deux langues officielles dans le travail de tous les jours au sein de cette Division.

B. FORMATION LINGUISTIQUE ET TESTS

Au Nouveau-Brunswick, la Gendarmerie a pour principe d'assurer une formation linguistique seulement à ses employés aptes à atteindre le niveau C ou supérieur. Au moment de notre visite, 15 gendarmes suivaient des cours à plein temps, 12 à temps partiel et un autre était en formation avancée. Deux fonctionnaires suivaient des cours à temps partiel.

Nous avons examiné les moyens que la Gendarmerie met à la portée de ses employés en vue de les inciter à parfaire leur connaissance de leur langue seconde. A part le lexique de nature à faciliter l'établissement du contact avec le public, et les directives traitant du sujet, il n'existe aucun autre soutien. De fait, on n'a prévu aucun incitatif, même au sein des détachements, où les conditions du milieu peuvent favoriser l'utilisation de la langue seconde. Nous croyons que la Gendarmerie peut faire davantage pour inciter ses membres à employer leur langue seconde au travail.

C. LANGUE DE SERVICE

La population totale du Nouveau-Brunswick s'établit à près de 700,000 personnes. Le territoire où la GRC fait office de police provinciale et municipale, tout en remplissant ses autres fonctions, comprend 400,000 personnes dont 40% sont de langue française. Compte tenu de la composition linguistique de la population du territoire concerné, la GRC a déclaré bilingues une proportion importante de ses postes de policiers, soit près de 70% (350/506). Près de 65% de ces postes sont occupés par des titulaires bilingues. Quarante-sept pour cent (53/133) des postes des civils sont bilingues et plus des deux tiers de ceux-ci sont occupés par des bilingues.

Près de 95% des postes bilingues de la GRC au Nouveau-Brunswick exigent une connaissance intermédiaire de la langue seconde. Les autres exigent le niveau de connaissance supérieur. A la lumière des observations recueillies, la GRC aurait intérêt à rehausser les exigences de certains postes. Compte tenu des besoins du service au public et de la langue de travail, il faudrait par exemple que les postes de commandant de la Division et ceux des responsables des sous-divisions et des détachements situés dans les régions à prédominance francophone exigent le niveau C. Nous recommandons en conséquence à la GRC:

3. de rehausser les exigences linguistiques des postes supérieurs de la Division et des détachements situés dans des régions comprenant une proportion importante de francophones pour mieux répondre aux besoins du public et aux exigences de la langue de travail.

Nous avons constaté que la Gendarmerie était généralement en mesure de servir adéquatement le public dans les deux langues dans les villes majoritairement francophones comme Edmundston, Shippegan, Caraquet et Grand-Sault et dans les agglomérations

comprenant une population francophone importante, comme Campbellton et Bathurst.

Par contre, dans les régions plutôt anglophones, la situation différait: nous avons noté un monolinguisme anglais, par exemple, à l'accueil et au téléphone, les préposés étant unilingues. Cette faiblesse existait, entre autres, à Newcastle, aux bureaux sous-divisionnaires de Moncton et de Fredericton, aux détachements de Fredericton et d'Oromocto. Ce dernier détachement est pourtant au service d'une population francophone non négligeable, en raison de la présence de la base des Forces canadiennes à Gagetown.

Avec l'aide d'un lexique fourni par la GRC, les réceptionnistes et téléphonistes unilingues sont censés accueillir le public et répondre au téléphone dans les deux langues, dans un premier temps, et s'empresser de mettre leurs interlocuteurs en rapport avec des bilingues, dans un deuxième temps.

C'est surtout dans les agglomérations où la Gendarmerie agit comme sûreté municipale que la réception téléphonique et l'accueil sont unilingues. Les municipalités sont tenues, en vertu d'une entente, de fournir à la GRC des employés de soutien à leurs frais. Cette entente n'exige malheureusement pas que ces employés soient bilingues. Nous croyons que la Gendarmerie devrait exiger des autorités municipales qu'elles lui fournissent des personnes capables de s'exprimer convenablement dans les deux langues ou, à tout le moins, de suivre les règles établies en matière d'accueil et de service.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

4. de prendre les mesures nécessaires pour assurer à tous les bureaux de la Division J un service bilingue continu à l'accueil et au téléphone:

i) en émettant des directives précises sur les procédures à suivre pour offrir activement le service dans les deux langues; et

ii) en établissant des mécanismes de contrôle appropriés pour s'assurer que tous les employés chargés du contact initial avec le public se plient aux exigences établies en matière d'accueil et de service.

La GRC peut mener ses enquêtes criminelles et autres dans les deux langues. Il peut arriver que, pour satisfaire aux besoins d'une enquête particulière, l'on rappelle au travail du personnel bilingue en congé.

Dans ses communications écrites avec le public, la Gendarmerie se sert de la langue de ses correspondants. Elle fait appel au besoin aux services de traduction de sa Direction divisionnaire.

Quant à la signalisation, rares sont les bureaux de la GRC au Nouveau-Brunswick où la situation est sans reproche. Ici, c'est une affiche, là un avis, là un écriteau, là encore une plaque commémorative qui portent des inscriptions unilingues anglaises. La Gendarmerie devrait corriger ces faiblesses sans retard.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

6. de s'assurer que tous les avis, affiches et inscriptions, y compris les avis-maison, les textes illustrés et les inscriptions apparaissant sur les plaques commémoratives, sont dans les deux langues.

D. LANGUE DE TRAVAIL

Dans l'ensemble, la Gendarmerie fait des efforts sérieux pour accroître l'utilisation du français comme langue de travail au

Nouveau-Brunswick. Au bureau divisionnaire, à Fredericton, les directives rappellent périodiquement aux employés leur droit, par exemple, de rédiger leurs rapports, de faire des interventions au cours des réunions et de faire l'objet d'une appréciation de rendement dans leur langue officielle. D'après les renseignements recueillis, le français commence dans les faits à être utilisé plus régulièrement. On s'en sert notamment pour s'exprimer au cours des réunions et pour rédiger des rapports.

Au sein des détachements, c'est l'anglais qu'on utilise le plus souvent, même quand le bureau est composé principalement d'agents francophones, comme à Shippegan et Edmundston. A peu près partout, les francophones rédigent leurs rapports en anglais parce qu'ils ne veulent pas rater, dit-on, l'occasion de se perfectionner dans cette langue. Pourtant, beaucoup de ces mêmes francophones, à force de travailler en anglais, constatent que leur propre langue se dégrade. Ils hésitent à en faire des reproches à quiconque, disant qu'il faut en attribuer la cause aux habitudes acquises au cours des années. Pour leur part, un certain nombre d'anglophones bilingues souhaiteraient utiliser davantage le français dans leurs communications internes. Il faudrait donc que l'exemple vienne de la direction de la Division et des chefs de détachements eux-mêmes.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

6. **d'inciter davantage par des rappels écrits et des rapports périodiques ses membres anglophones ayant atteint le niveau B à employer le français au travail et d'encourager ses membres francophones à faire un plus grand usage de leur langue, surtout sur le plan de l'écrit.**

Nous avons noté que le bureau divisionnaire de Fredericton, malgré sa volonté exprimée de respecter sa politique, néglige parfois de rédiger ses avis internes dans les deux langues. A l'exception

des documents en provenance de la Direction générale (Ottawa) qui sont habituellement dans les deux langues, les communications orales et écrites entre le Bureau divisionnaire et les sous-divisions, et entre les sous-divisions et les détachements ont lieu généralement en anglais. A plusieurs endroits, Bathurst entre autres, la majorité des communications reçues de Fredericton sont en anglais, sous prétexte que "tout le monde comprend l'anglais" ou qu'il faut gagner du temps. Aux détachements de Moncton et de Campbellton, nous avons constaté que les informations reçues du Centre de télécommunications de Moncton sont, en règle générale, en anglais seulement.

Nous recommandons en conséquence à la Gendarmerie:

7. de s'assurer que les communications écrites à caractère collectif sont diffusées dans les deux langues dans les situations suivantes:

   a) entre le quartier général divisionnaire et les quartiers généraux des sous-divisions, de même qu'avec les détachements; et

   b) entre les quartiers généraux des sous-divisions et les détachements.

Nous avons relevé des problèmes concernant la supervision tout autant au bureau divisionnaire que dans les détachements. S'il est vrai qu'au bureau divisionnaire trois des six secteurs opérationnels, soit l'Administration et le Personnel, la Vérification et le Bureau administratif, bénéficient d'une supervision bilingue, les trois autres secteurs, Finances, Enquêtes criminelles et Gestion des dossiers, n'en ont pas.

Dans les détachements, les cas de supervision unilingue anglaise sont nombreux. Ainsi, sur les 14 détachements rattachés à la

sous-division de Moncton, deux seulement ont des superviseurs bilingues. Pourtant, on y trouve 119 employés bilingues sur 136. A Newcastle, siège d'un des détachements les plus importants de la province, 13 agents étaient bilingues sur 22, mais trois superviseurs sur 4 étaient unilingues. Au centre de télécommunications de Moncton, la supervision des sept employés bilingues est assurée en anglais seulement.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

8. d'établir dans les quatre sous-divisions un plan pour la dotation par Priorité I des postes de supervision dont les titulaires ne répondent pas aux exigences linguistiques de leurs fonctions.

Au chapitre des appréciations de rendement, les responsables des services d'administration et du personnel au bureau divisionnaire ont déclaré que 25 appréciations de rendement sur une possibilité de 200 avaient été rédigées en français en 1983. Les données de l'année précédente n'étant pas disponibles, nous n'avons pu déterminer s'il y avait eu ou non progrès dans ce secteur. Il nous semble que le bureau divisionnaire devrait tenir des données comparatives sur cet aspect si facilement quantifiable.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

9. d'établir un compte des appréciations de rendement selon la langue afin de s'assurer que les membres de chaque groupe linguistique sont évalués dans la langue officielle de leur choix.

Les services centraux rattachés au quartier général, comme le personnel, l'administration et les finances ne sont pas toujours dispensés en français. Cette situation semble attribuable davantage à un manque d'attention plutôt qu'à une pénurie

d'effectifs bilingues. En effet, ces services disposaient généralement d'une bonne capacité bilingue.

L'équipe a aussi constaté que les cours de formation professionnelle, tels les cours sur le radar, les incendies criminels, l'utilisation de l'ivressomètre et les premiers soins sont offerts uniquement en anglais, même dans les détachements majoritairement francophones.

D'autre part, selon les informations recueillies, on ne prend pas toujours le soin de tenir compte de la langue des candidats au moment des entrevues de sélection et plus souvent qu'autrement les francophones sont interviewés en anglais.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

10. a) d'offrir activement tous les services centraux dans les deux langues officielles;

    b) de s'assurer que les cours de formation et de perfectionnement du personnel sont offerts dans les deux langues; et

    c) de faire en sorte que les jurys de sélection respectent la langue officielle préférée des candidats au cours des entrevues.

Il faudrait signaler, à l'actif de la Gendarmerie, qu'elle possède à Fredericton une unité où la principale langue de travail est le français. En effet, l'équipe de plongée sous-marine travaille dans une très large mesure dans cette langue, avec l'appui du superviseur, unilingue anglophone. Les 12 francophones et les deux anglophones qui y travaillent, tous bilingues, rédigent rapports et notes internes en français et tiennent leurs réunions en français. Le chef immédiat de l'équipe, un francophone

bilingue, effectue toutes les appréciations dans la langue officielle choisie par ses employés, c'est-à-dire le français.

Finalement, certains détachements de la Division J, Edmundston par exemple, reçoivent souvent en anglais seulement la documentation et les renseignements que leur fait parvenir à intervalles réguliers le Centre d'information de la police canadienne que la GRC dirige à Ottawa. Comme la présente vérification ne porte pas sur le CIPC comme tel, la Direction des langues officielles de l'administration centrale pourrait examiner cette situation et exiger que les correctifs nécessaires soient apportés.

E. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Le plan annuel 1982-1983 de la Division J ne prévoit aucune disposition relative à la participation équitable des deux groupes de langue officielle. Dans un autre document consulté, soit une mise à jour relative aux langues officielles à la division J, en date du 19 août 1983, il n'est pas davantage question de participation équitable. La haute direction et les gestionnaires de la Division J n'accordent pas beaucoup d'importance à la question de la participation équitable. Rares sont ceux parmi les gendarmes qui connaissent même l'expression "participation équitable".

Le tableau ci-dessous présente les données concernant la participation des deux groupes linguistiques au sein de la Division J, selon le rang et la sous-division.

M E M B R E S

	Bureau Divisionnaire		Fredericton		Grand-Sault		Moncton		Bathurst		Total		Total
Classification	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	
Surintendant principal		1 (100%)										1 (100%)	1
Surintendant	1 (50%)	1 (50%)									1 (50%)	1 (50%)	2
Inspecteurs	6 (85,9%)	1 (14,3%)	1 (100%)		1 (100%)			1 (100%)	1 (100%)		9 (81,8%)	2 (18,2%)	11
Sergents d'état major	11 (84,6%)	2 (15,4%)	5 (100%)				1 (33,3%)	2 (66,7%)	4 (100%)		21 (84%)	4 (16%)	25
Sergents	19 (90.5%)	2 (9,5%)	9 (90%)	1 (10%)	3 (60%)	2 (40%)	10 (100%)		6 (66,7%)	3 (33,3%)	47 (85,5%)	8 (14,5%)	55
Caporaux	19 (82,6%)	4 (17,4%)	21 (91,3%)	2 (8,7%)	7 (87,5%)	1 (12,5%)	9 (47,4%)	10 (52,6%)	8 (47,1%)	9 (52,9%)	64 (71,1%)	26 (28,9%)	90
Gendarmes	3 (60%)	2 (40%)	40 (44%)	51 (56%)	15 (29,5%)	23 (60,5%)	35 (46%)	41 (54%)	39 (48,7%)	41 (51,3%)	132 (45,5%)	158 (54,5%)	290
Membres civils	2 (50%)	2 (50%)	8 (88,9%)	1 (11,1%)			5 (50%)	5 (50%)			15 (65,2%)	8 (34,8%)	23
Gendarmes spéciaux	2 (100%)				1 (100%)		2 (33,3%)	4 (66,7%)	1 (100%)		6 (60%)	4 (40%)	10
TOTAL	63 (80,8%)	15 (19,2%)	84 (60,4%)	55 (39,6%)	27 (51%)	26 (49%)	62 (49,6%)	63 (50,4%)	59 (52,7%)	53 (47,3%)	295 (58,2%)	212 (41,8%)	507 (100%)

F O N C T I O N N A I R E S

Bureau Divisionnaire		Fredericton		Grand-Sault		Moncton		Bathurst		Total		Total
Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	Angl.	Franc.	
37 (28,7%)	10 (21,3%)	16 (100%)	0	4 (44,4%)	5 (55,6%)	7 (58,3%)	5 (41,7%)	2 (16,7%)	10 (83,3%)	66 (68,8%)	30 (31,2%)	192

On constate à la lumière de ces données que la participation globale des deux groupes linguistiques parmi les policiers se chiffre à 62% du côté anglophone et à 38% du côté francophone. La proportion des francophones, aux échelons intermédiaires s'établit comme suit: 18% des inspecteurs, 16% des sergents d'état-major et 14,5% des sergents. On peut penser toutefois que cette situation s'améliorera au cours des prochaines années, étant donné que les francophones forment plus de 50% des gendarmes (158 sur 290). Il serait néanmoins utile que la GRC se fixe des objectifs et examine périodiquement où elle en est à cet égard.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

11. d'établir un plan de participation des deux groupes linguistiques au sein de la Division J qui comporterait des objectifs dans ce domaine et des mesures visant à les atteindre.

IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Pour fins de commodité, les recommandations formulées dans ce rapport sont regroupées ici sous les quatre grands thèmes de la vérification.

A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

1. de mettre en place dans la Division J des mécanismes de contrôle plus précis de la mise en oeuvre du programme des langues officielles.

2. de fournir aux employés, sous forme de résumé concis, des renseignements sur leurs obligations et leurs droits découlant de la Loi sur les langues officielles et de s'assurer que tous les employés en prennent connaissance.

B. LANGUE DE SERVICE

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

3. de rehausser les exigences linguistiques des postes supérieurs de la Division et des détachements situés dans des régions comprenant une proportion importante de francophones pour mieux répondre aux besoins du public et aux exigences de la langue de travail.

4. de prendre les mesures nécessaires pour assurer à tous les bureaux de la Division J un service bilingue continu à l'accueil et au téléphone:

   i) en émettant des directives précises sur les procédures à suivre pour offrir activement le service dans les deux langues; et

   ii) en établissant des mécanismes de contrôle appropriés pour s'assurer que tous les employés chargés du contact initial avec le public se plient aux exigences établies en matière d'accueil et de service.

5. de s'assurer que tous les avis, affiches et inscriptions, y compris les avis-maison, les textes illustrés et les inscriptions apparaissant sur les plaques commémoratives, sont dans les deux langues.

C. LANGUE DE TRAVAIL

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

6. d'inciter davantage par des rappels écrits et des rapports périodiques ses membres anglophones ayant atteint le niveau B à employer le français au travail et d'encourager ses membres francophones à faire un plus grand usage de leur langue, surtout sur le plan de l'écrit.

7. de s'assurer que les communications écrites à caractère collectif sont diffusées dans les deux langues dans les situations suivantes:

   a) entre le quartier général divisionnaire et les quartiers généraux des sous-divisions, de même qu'avec les détachements; et

   b) entre les quartiers généraux des sous-divisions et les détachements.

8. d'établir dans les quatre sous-divisions un plan pour la dotation par Priorité I des postes de supervision dont les titulaires ne répondent pas aux exigences linguistiques de leurs fonctions.

9. d'établir un compte des appréciations de rendement selon la langue afin de s'assurer que les membres de chaque groupe linguistique sont évalués dans la langue officielle de leur choix.

10. a) d'offrir activement tous les services centraux dans les deux langues officielles;

    b) de s'assurer que les cours de formation et de perfectionnement du personnel sont offerts dans les deux langues; et

c) de faire en sorte que les jurys de sélection respectent la langue officielle préférée des candidats au cours des entrevues.

D. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

11. d'établir un plan de participation des deux groupes linguistiques au sein de la Division J qui comporterait des objectifs dans ce domaine et des mesures visant à les atteindre.

DIVISION "L"

I. ORGANISATION ET MANDAT

La Division L, qui comprend toute l'Ile-du-Prince-Édouard, groupait 151 employés, soit 128 policiers et 23 fonctionnaires. La Division L est formée de huit détachements: Charlottetown, où se trouve aussi le siège de la Division, Summerside, Souris, Alberton, Borden, Parkdale, Sherwood et Montague. Contrairement à ce qui se passe au Nouveau-Brunswick, la Division L ne dote pas elle-même ses postes de policiers; cette responsabilité appartient à la Division H (Nouvelle-Écosse) dont le siège est à Halifax. En vertu de son concept d'effectifs bilingues d'unités (E.B.U.) la GRC prévoit maintenir une capacité bilingue dans cinq des huit détachements de l'Ile.

II. RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS

Nous avons constaté que la Division L n'attache pas suffisamment d'importance à la question des langues officielles. La Division s'est donnée un certain nombre d'objectifs dans ce domaine, mais plusieurs d'entre eux n'avaient pas été mis en oeuvre. Il n'existait pas non plus de moyens de contrôle permettant d'évaluer les progrès accomplis à cet égard. Il y aurait aussi lieu de sensibiliser davantage les employés à leurs obligations linguistiques vis-à-vis le public.

On a également constaté que la capacité bilingue était plutôt limitée tant chez les policiers que chez les fonctionnaires. La demande de services en français est faible, mais on fait bien peu pour informer la population francophone de la disponibilité de services en français.

L'anglais constitue la langue exclusive de travail dans l'Ile. Cette situation est conforme à la politique de la GRC dans ce domaine.

III. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Les objectifs de la Division L en matière de langues officielles sont définis dans le Plan pour l'année 1982-1983. Les objectifs sont énoncés de façon assez précise, mais les responsables concernant leur mise en oeuvre n'étaient pas toujours désignés. De plus, certains objectifs n'étaient pas encore atteints malgré les échéances prévues. Mentionnons en particulier l'information des employés, la mise en place des effectifs bilingues d'unités et l'établissement de relations suivies avec les associations francophones.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

1. **de désigner plus clairement les responsables de la mise en oeuvre des objectifs pour la Division L.**

Les mécanismes de contrôle prévus au plan de la Division "L" sont formulés de manière assez floue. La responsabilité de contrôler incombe au coordonnateur des langues officielles, mais celui-ci ne disposait pas du temps nécessaire pour exercer les contrôles d'usage et il avait une connaissance limitée du plan. Son rôle n'avait pas été établi de manière assez claire. Plusieurs interviewés ignoraient à la fois l'identité du titulaire - unilingue anglais soit dit en passant - et l'existence de son poste.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

2. a) de mettre en place dans la Division L des mécanismes de contrôle plus précis de la mise en oeuvre du programme des langues officielles; et

   b) de mieux définir le rôle et les tâches du coordonnateur des langues officielles de la Division L.

De façon générale, les employés étaient mal ou insuffisamment informés en matière de langues officielles. Par exemple, un certain nombre d'employés interviewés ne saisissaient pas le sens de certaines directives sur les langues officielles. Mentionnons à cet égard la notion de l'offre active de service au public, ainsi que les mesures à prendre en l'absence d'employés bilingues.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

3. de fournir aux employés, sous forme de résumé concis, des renseignements sur leurs obligations découlant de la Loi sur les langues officielles et de s'assurer que tous les employés en prennent connaissance.

B. FORMATION LINGUISTIQUE

A la Division L, aucun gendarme ne suivait de cours à plein temps, mais huit étaient inscrits à des cours à temps partiel et six autres devaient entreprendre leur formation à temps partiel au cours de 1984. On n'avait prévu aucune formation linguistique pour les fonctionnaires de cette Division. Il est ressorti que

les conditions dans lesquelles la formation linguistique est offerte aux employés ne les incitaient aucunement à poursuivre un apprentissage sérieux et continu de la langue seconde. On a déploré le cadre peu stimulant relativement à l'apprentissage du français, étant donné que cette langue n'est pas utilisée à l'intérieur des bureaux de la Division L.

C. LANGUE DE SERVICE

En vertu des critères définis dans un bulletin administratif en date du 17 janvier 1983, la GRC offre des services dans les deux langues partout où:

1) la minorité linguistique représente au moins 3% de la population locale;

2) il se trouve une concentration locale d'au moins 500 personnes de la minorité linguistique;

3) il y a une demande de services de la part du public voyageur aux aéroports, sur l'autoroute Transcanadienne et sur les autres voies principales, dans les parcs nationaux et dans les gares maritimes des traversiers.

Selon le dernier recensement fédéral, l'Ile-du-Prince-Édouard comptait 115 000 personnes dont quelque 6 000 Acadiens, soit 5% de la population. Selon les interviewés, la demande ne s'exprime pas beaucoup du côté français. Ils reconnaissent cependant que celle-ci se manifeste un peu plus dans les parcs nationaux et provinciaux durant les mois d'été, en raison de l'afflux de touristes francophones. Fait à souligner, la GRC n'annonce d'aucune façon dans ses bureaux qu'elle est en mesure de servir le public dans les deux langues.

Selon son concept d'effectifs bilingues d'unités (E.B.U.), la GRC prévoit maintenir les effectifs bilingues suivants dans cinq des huit détachements dans l'Ile:

	POLICIERS	EBU OCCUPÉS	FONCTIONNAIRES
Alberton	4	2	1
Borden	1	0	
Charlottetown	2	3	
Souris	1	1	
Summerside	4	2	1
TOTAL	12	8	2

Au moment de notre vérification, il y avait seulement huit policiers bilingues et deux fonctionnaires bilingues dans l'île. Le nombre de policiers bilingues était malheureusement tombé à six en août 1984, mais il est remonté à huit au début de 1985. La situation laisse surtout à désirer au détachement de Borden où aucun policier bilingue n'a été affecté au cours des deux dernières années.

Le service d'accueil et de réception téléphonique était assuré en anglais seulement dans les différents détachements et au bureau divisionnaire. Pourtant, un bulletin administratif daté de juillet 1983, expliquait les procédures à suivre pour assurer le service dans les deux langues.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

4. **de rappeler au personnel de la Division "L" les procédures à suivre concernant la façon d'accueillir et de servir le public dans les deux langues.**

En ce qui concerne les communications écrites avec le public, on fait appel aux services des agents francophones pour rédiger ou traduire les courts documents provenant de l'extérieur, la plupart du temps du Québec.

Les quelques dépliants installés sur les présentoirs dans les bureaux existent dans les deux langues et proviennent de la Direction générale à Ottawa.

Le service offert sur le terrain par les policiers existe quelque peu dans les deux langues. Il doit faire l'objet d'améliorations. Les arrangements techniques en vue d'assurer un service bilingue dans les voitures de patrouille et dans les détachements éloignés sont en vigueur. Ils consistent à joindre un agent bilingue au moyen du système de télécommunications de la GRC; la période

d'attente n'excède pas deux minutes. Toutefois, à l'instar de ce qui se passe en Nouvelle-Écosse, ce service pourrait être amélioré, grâce à l'utilisation, dans les voitures de patrouille, de brefs avis bilingues enregistrés à l'intention des automobilistes avec lesquels doivent communiquer les policiers. Compte tenu du peu de bilingues et des effectifs nécessaires pour assurer des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, le bilinguisme de la Division ne peut que s'avérer hypothétique à certains moments.

La signalisation (écriteaux et panneaux indicateurs) à l'entrée des bureaux de la Gendarmerie est bilingue dans la plupart des cas. A l'intérieur des bureaux, cependant, la signalisation bilingue constitue l'exception. Enfin, mentionnons que la fourgonnette munie de l'ivressomètre, propriété de la GRC, n'était identifiée qu'en anglais.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

5. a) de s'assurer que toute la signalisation et tout affichage à l'intérieur comme à l'extérieur de ses bureaux sont dans les deux langues;

   b) de s'assurer que sa patrouille routière offre plus activement ses services dans les deux langues en prévoyant des enregistrements appropriés dans la langue minoritaire; et

   c) d'affecter un plus grand nombre de policiers bilingues afin d'assurer un service plus convenable en langue française.

D. LANGUE DE TRAVAIL

A la Division L, l'anglais constitue l'unique langue de travail. Cette constatation concerne autant les communications orales que les communications écrites. Le français n'est utilisé que très rarement. On s'en sert, par exemple, lorsqu'une demande de

renseignements arrive de la Division C (le Québec) ou de l'un des organismes francophones de l'Ile.

Bien qu'il s'agisse d'une situation normale et conforme à la politique de la GRC dans ce domaine, nous pensons que la GRC pourrait au besoin faire des arrangements pour offrir certains services en français à ses policiers de langue française. La Division pourrait par exemple faire des arrangements avec d'autres divisions, comme celle du Québec, pour les francophones qui désirent suivre des cours en français.

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

6. de prendre les mesures nécessaires pour que ses employés francophones puissent avoir accès à la formation professionnelle en français.

E. PARTICIPATION ÉQUITABLE

La Division L comptait parmi ses effectifs 128 (94%) anglophones et 8 (6%) francophones. Ces derniers se trouvaient dans le groupe des gendarmes. Par contre, un seul (4%) des 23 fonctionnaires était francophone.

La responsabilité de la dotation des postes à la Division L relève de la Division H (Nouvelle-Écosse), comme nous l'avons mentionné ailleurs dans ce rapport. Le plan en matière de langues officielles ne traite pas de la représentation équitable des deux groupes linguistiques à la Division L. Bien que les proportions de francophones parmi les policiers et les fonctionnaires correspondent actuellement assez bien au pourcentage de la population de langue française sur l'Ile, la GRC devrait se fixer des objectifs pour s'assurer que cette situation soit maintenue.

IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Pour fins de commodité, les recommandations formulées dans ce rapport sont regroupées ici sous les quatre grands thèmes de la vérification.

A. ADMINISTRATION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

1. de désigner plus clairement les responsables de la mise en oeuvre des objectifs pour la Division L.

2. a) de mettre en place dans la Division L des mécanismes de contrôle plus précis de la mise en oeuvre du programme des langues officielles; et

   b) de mieux définir le rôle et les tâches du coordonnateur des langues officielles de la Division L.

3. de fournir aux employés, sous forme de résumé concis, des renseignements sur leurs obligations découlant de la Loi sur les langues officielles et de s'assurer que tous les employés en prennent connaissance.

B. LANGUE DE SERVICE

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

4. de rappeler au personnel de la Division "L" les procédures à suivre concernant la façon d'accueillir et de servir le public dans les deux langues.

5. a) de s'assurer que toute la signalisation et tout l'affichage à l'intérieur comme à l'extérieur de ses bureaux sont dans les deux langues;

b) de s'assurer que sa patrouille routière offre plus activement ses services dans les deux langues en prévoyant des enregistrements appropriés dans la langue minoritaire; et

c) d'affecter un plus grand nombre de policiers bilingues afin d'assurer un service plus convenable en langue française.

C. LANGUE DE TRAVAIL

Nous recommandons en conséquence à la GRC:

6. de prendre les mesures nécessaires pour que ses employés francophones puissent avoir accès à la formation professionnelle en français.